

The copyright © of this thesis belongs to its rightful author and/or other copyright owner. Copies can be accessed and downloaded for non-commercial or learning purposes without any charge and permission. The thesis cannot be reproduced or quoted as a whole without the permission from its rightful owner. No alteration or changes in format is allowed without permission from its rightful owner.



**HUBUNGAN DI ANTARA FAKTOR KEPUASAN KOMUNIKASI DAN
KOMITMEN TERHADAP ORGANISASI DI KALANGAN KAKITANGAN AGENSI
PENGUATKUASAAN UNDANG-UNDANG DI MALAYSIA**



Oleh

REDZAIME BIN ABD HAMID

Universiti Utara Malaysia

**Kertas Penyelidikan ini diserahkan kepada
Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan,
School of Business Management
Universiti Utara Malaysia
Sebagai memenuhi Pengijazahan Sarjana Sains (Pengurusan)**



**Pusat Pengajian Pengurusan
Perniagaan**

SCHOOL OF BUSINESS MANAGEMENT

Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA KERTAS PENYELIDIKAN
(Certification of Research Paper)

Saya, mengaku bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certified that)

REDZAIME BIN ABD. HAMID (810248)

Calon untuk Ijazah Sarjana
(Candidate for the degree of)

MASTER OF SCIENCE (MANAGEMENT)

telah mengemukakan kertas penyelidikan yang bertajuk
(has presented his/her research paper of the following title)

**HUBUNGAN DI ANTARA FAKTOR KEPUASAN KOMUNIKASI
DAN KOMITMEN TERHADAP ORGANISASI DI KALANGAN KAKITANGAN
AGensi PENGUATKUASAAN UNDANG-UNDANG DI MALAYSIA**

Seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas penyelidikan
(as it appears on the title page and front cover of the research paper)

Bahawa kertas penyelidikan tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu
dengan memuaskan.

*(that the research paper acceptable in the form and content and that a satisfactory knowledge of the field is covered
by the research paper).*

Nama Penyelia
(Name of Supervisor)

PROF. MADYA DR. SUBRAMANIAM A/L SRI RAMALU

Tandatangan
(Signature)

Tarikh
(Date)

21 NOVEMBER 2018

KEBENARAN MERUJUK (PERMISSION TO USE)

Dalam membentangkan kertas kajian ini sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat pengijazahan Sarjana Sains (Pengurusan), saya bersetuju bahawa Perpustakaan Universiti Utara Malaysia menjadikan kertas kajian ini sebagai bahan rujukan. Saya juga bersetuju dan memberi kebenaran untuk membuat salinan kertas kajian ini, secara keseluruhan atau sebahagiannya, bagi tujuan akademik dengan mendapatkan kebenaran penyelia kertas kajian ini, atau, dalam ketiadaan beliau, oleh Dekan Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan, School of Business Management, UUM. Difahamkan bahawa sebarang penyalinan atau penerbitan atau penggunaan kertas kajian ini atau sebahagian daripadanya untuk komersial tidak akan dibenarkan sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada saya. Ia juga difahamkan bahawa pengiktirafan diberikan kepada saya dan kepada Universiti Utara Malaysia untuk sebarang kegunaan ilmiah yang boleh dibuat daripada apa-apa bahan yang terdapat dalam kertas penyelidikan ini.

Permintaan bagi kebenaran untuk menyalin atau menggunakan lain bahan dalam kertas disertasi/projek ini secara keseluruhan atau sebahagian hendaklah dialamatkan kepada:

Dekan Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan
School of Business Management
Universiti Utara Malaysia
06010 UUM Sintok
Kedah Darul Aman

ABSTRAK

Tujuan utama kajian ini dijalankan adalah untuk mengkaji hubungan yang wujud di antara kepuasan komunikasi dan komitmen pekerja terhadap organisasi. Sebagai tambahan, kajian ini telah memilih lapan elemen kepuasan komunikasi yang berkait dan mempengaruhi komitmen organisasi. Instrumen utama di dalam kajian ini adalah penggunaan borang soal selidik yang telah dibentuk berdasarkan kepada dua model utama yang dipilih oleh pengkaji iaitu Soal Selidik Kepuasan Komunikasi (*Communication Satisfactional Questionnaires - CSQ*) (Down and Hazen, 1990) dan Soal Selidik Komitmen Organisasi (*Organizational Commitment Questionnaires - OCQ*) (Allen dan Meyer, 1997).

Seramai 152 orang responden telah menyertai kajian ini dan mereka ini adalah daripada kalangan warga penjawat awam di sebuah badan penguatkuasaan undang-undang terpilih di Malaysia. Hasil daripada kajian ini mendapati terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan komunikasi dan komitmen terhadap organisasi. Dapatan kajian ini juga telah menunjukkan tahap kepuasan komunikasi di dalam organisasi ini adalah rendah yang mana membawa kepada tahap komitmen organisasi yang rendah. Lapan (8) Elemen Kepuasan Komunikasi yang diuji menggunakan Analisis Regressi Berganda (*Multiple Linear Regression*) mendapati kesemuanya mempunyai hubungan yang signifikan dengan Komitmen Organisasi. Perspektif Korporat, Komunikasi Penyeliaan, Komunikasi Horizontal dan Integrasi Organisasi memainkan peranan paling besar dalam mempengaruhi tahap komitmen pekerja sektor awam terhadap organisasi ini.

Kata Kunci: Kepuasan Komunikasi, Komitmen Organisasi, Perspektif Korporat, Komunikasi Penyeliaan, Maklumbalas Peribadi, Komunikasi Horizontal, Integrasi Organisasi, Iklim Komunikasi, Komunikasi Kualiti Media, Komunikasi Subordinat

ABSTRACT

The main purpose of this study was to establish the relationship between communication satisfaction and organizational commitment among workers. In addition, this study has chosen five main elements in order to measure their effects on the organizational commitment. The main instrument that was used in this study was the utilization of a questionnaire which was developed using the models that have been selected by the researcher. They were Communication Satisfaction Questionnaires (CSQ) by Down and Hazen (1990) and Organizational Commitment Questionnaires (OCQ) by Allen dan Meyer, (1997). A total of 152 respondents have participated in this study and they were all from a selected law enforcement agency in Malaysia. From the results gathered, the researcher has come to conclusion that there are significant relationship between communication satisfaction and organizational commitment. This has led to the conclusion that the level of communication satisfaction level in the organization is low which has led to a relatively low level of organizational commitment. Among the five (5) elements that have been chosen by the researcher in which have been tested through Multiple Linear Regression procedure, it was identified that all five elements have a significant relationship with Organizational Commitment. Corporate Perspective, Supervisory Communication, Horizontal Communication dan Organizational Integration respectively play a big role in determining the level of employee commitment towards the organization.

Key Words: Communication Satisfaction, Organizational Commitment, Corporat Perspective, Supervisory Communication, Personal feedback, Horizontal Communication, Organizational Integration, Communication Climate, Communication Media Quality, Subordinates Communication

PENGHARGAAN

Pertama sekali, saya ingin memanjatkan kesyukuran yang tidak terhingga kepada Allah S.W.T kerana dengan izinNya saya dapat menyiapkan kertas kajian ini. Sepanjang perjalanan saya dalam menyiapkan kertas kajian ini, terdapat banyak pihak yang telah menghulurkan bantuan dan motivasi secara langsung atau tidak langsung demi mencapai matlamat saya. Sekalung penghargaan dan terima kasih yang tidak terhingga kepada penyelia, Profesor Madya Dr. Subramaniam A/L Sri Ramalu kerana banyak memberi saya bimbingan ikhlas dan nasihat, sokongan moral, dan banyak membantu sepanjang proses menyiapkan kertas kajian ini dengan sempurna. Komen-komen beliau yang berharga, cadangan, sokongan akademik, idea-idea, dan nasihat beliau menjadi petunjuk penting bagi saya dalam menyiapkan kajian ini. Segunung penghargaan dan jutaan terima kasih yang tidak terhingga kepada isteri tercinta Thuwaibah Binti Ahmad dan anak-anak tersayang Muhammad Darwisy Redzaime dan Bunga Nur Dania Redzaime serta bapa saya, iaitu En. Abdul Hamid Bin Jalil di atas segala sokongan, kata semangat, dan doa mereka yang menjadi kekuatan saya untuk menyiapkan kertas kajian ini. Tidak lupa juga ucapan terima kasih kepada adik beradik dan seluruh ahli keluarga yang turut memberikan sokongan. Saya juga ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada rakan-rakan yang banyak membantu dalam menyiapkan kajian ini juga kepada semua responden yang sudi menjawab soal selidik saya. Akhir sekali, kejayaan ini saya tujukan khusus untuk arwah ibu saya Jawiya Binti Salleh dan saya sentiasa berdoa agar rohnya sentiasa dicucuri rahmat Allah S.W.T.

ISI KANDUNGAN

	Muka Surat
Kebenaran Merujuk.....	i
Abstrak.....	ii
Abstract.....	iii
Penghargaan.....	iv
Isi Kandungan.....	v
Senarai Jadual.....	viii
Senarai Rajah.....	ix
Senarai Singkatan Kata.....	x
 BABI PENGENALAN	 1
1.1 Latar Belakang Kajian	1
1.2 Pernyataan Masalah	3
1.3 Persoalan Kajian	6
1.4 Objektif Kajian	6
1.5 Hipotesis Kajian	7
1.6 Kepentingan kajian	7
1.7 Kekangan Kajian	9
1.8 Andaian Kajian	10
1.9 Definisi Istilah	11
 BAB II KAJIAN LITERATUR	 13
2.1 Pengenalan	13
2.2 Komitmen Terhadap Organisasi	17
2.3 Model Komitmen	23
2.3.1 Model Komitmen Steers (2006)	23
2.3.2 Model Komitmen (Allen dan Meyer, 1997)	26
2.4 Model Kepuasan Komunikasi (Downs dan Hazen, 1990)	28
2.4.1 Kepuasan terhadap Perspektif Korporat	29
2.4.2 Kepuasan terhadap Maklum Balas Peribadi	30
2.4.3 Kepuasan terhadap Integrasi Organisasi	30
2.4.4 Kepuasan terhadap Komunikasi Penyeliaan	31

2.4.5	Kepuasan terhadap Iklim Komunikasi	32
2.4.6	Kepuasan terhadap Komunikasi Kualiti Media	32
2.4.7	Kepuasan terhadap Komunikasi Horizontal	32
2.4.8	Kepuasan terhadap Komunikasi Subordinat	32
2.5	Model Kepimpinan Likert	34
2.6	Dapatan Kajian-kajian Lepas	36
2.7	Hubungan Antara Kepuasan Komunikasi dengan Komitmen Organisasi	40
2.8	Hubungan Antara Faktor Kepuasan Komunikasi dengan Komitmen Organisasi	41
2.9	Model Kajian	42
2.10	Rumusan	45
BAB III	METODOLOGI KAJIAN	46
3.1	Reka Bentuk Kajian	46
3.1.1	Sifat Kajian	47
3.2	Kaedah Pengumpulan Data	47
3.2.1	Populasi Kajian	47
3.2.1.1	Unit Analisis	48
3.2.1.2	Reka Bentuk Pensampelan	48
3.2.2	Proses Pengumpulan Data	49
3.3	Pembentukan Instrumentasi	50
3.4	Ujian Reliabiliti	55
3.5	Analisis Data	56
BAB IV	DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN	58
4.1	Pengenalan	58
4.2	Maklumat Demografi	58
4.3	Tahap Kepuasan Komunikasi Responden	62
4.4	Tahap Komitmen Organisasi Responden	65
4.5	Analisis Hubungan Antara Faktor Kepuasan Komunikasi dan Komitmen Organisasi	68
4.6	Analisis Faktor Kepuasan Komunikasi Yang Mempengaruhi Komitmen Kerja	73
4.7	Hubungan Faktor Kepuasan Komunikasi Terhadap Komitmen Organisasi	75
4.8	Rumusan	80

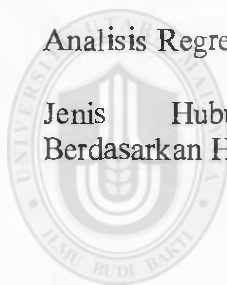
BAB V	RINGKASAN, KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN CADANGAN	81
5.1	Pengenalan	81
5.2	Perbincangan Dapatan Kajian	81
5.3	Sumbangan Kajian	83
5.4	Implikasi dan Cadangan Kajian	85
5.5	Cadangan Kajian Lanjutan	88
5.6	Kesimpulan	90
Rujukan		92
Lampiran A (Soal Selidik)		100



UUM
Universiti Utara Malaysia

SENARAI JADUAL

JADUAL		Muka Surat
4.1	Tahap Kepuasan Komunikasi dan Tahap Komitmen Berdasarkan Skor Min	56
4.1	Informasi Demografi Responden	59
4.2	Min Kepuasan Komunikasi Responden	62
4.3	Min Komitmen Organisasi Responden	66
4.4	Hubungan Faktor-Faktor Kepuasan Komunikasi Dengan Komitmen Kerja Responden	68
4.5	Analisis Regresi Linear Berganda	74
4.6	Jenis Hubungan antara Pembolehubah Berdasarkan Hipotesis Kajian	79



Universiti Utara Malaysia

SENARAI RAJAH

RAJAH		Muka Surat
2.1	Model Komitmen Meyer dan Allen (1997)	27
2.2	Kerangka Model Kajian	42



SENARAI SINGKATAN KATA

SPA	Suruhanjaya Perkhidmatan Awam
CSQ	Communication Satisfactional Questionnaires
OCQ	Organizational Commitment Questionnaires
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
SPM	Sijil Pelajaran Malaysia
STPM	Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia



BABI

PENGENALAN

1.1 Latar Belakang Kajian

Perubahan globalisasi yang pesat pada masa kini selari dengan perkembangan teknologi, komunikasi dan ekonomi telah meningkatkan lagi cabaran yang dihadapi oleh pihak pengurusan organisasi untuk mengekalkan komitmen pekerja terhadap organisasi dengan cara yang terbaik (Ali & Drew, 2005). Terdapat bukti-bukti yang mengesahkan impak komitmen organisasi sebagai satu pemboleh ubah hasil ke atas sesebuah organisasi (Finegan, 2000). Komitmen terhadap organisasi di kalangan pekerja dikaitkan dengan prestasi kerja, Kadar lantik henti yang rendah, kepuasan kerja dan sebagainya yang menyumbang kepada pencapaian sesebuah organisasi.

Perkhidmatan sektor awam pada masa kini berhadapan dengan realiti proses perubahan yang dinamik dan mencabar. Perubahan globalisasi, perkembangan teknologi maklumat, komunikasi dan ekonomi berasaskan pengetahuan serta ekspektasi yang tinggi dari pelanggan dan pihak berkepentingan (*stakeholders*), telah mewujudkan cabaran-cabaran baru yang perlu diberi perhatian bagi menghasilkan pemimpin dan penjawat awam yang berprestasi tinggi (Azhar, 2004). Sehubungan itu, warga perkhidmatan sektor awam perlu melaksanakan tanggungjawab mereka untuk mencapai matlamat perkhidmatan awam kelas pertama.

RUJUKAN

- Abdullah Sani, A.S. (2001) Tahap komitmen terhadap organisasi: Satu kajian kes di kalangan anggota-anggota polis Pangkat rendah, Kontinjen Polis Kuala Lumpur. Tesis Sarjana. UUM Sintok.
- Ali D. A. Dan Drew L. H., (2005), "Organizational communication satisfaction in the virtual workplace", *Journal of Management Development*, Vol. 24 Iss: 5 pp. 397–409
- Asliza Bt. Awang Kechil. (2004). Hubungan Tahap Kecerdasan Emosi dengan Tahap Kepuasan Kerja dan Komitmen Terhadap Kerjaya Satu Kajian Di Kalangan Guru-guru Kaunseling Sekolah Menengah Di Daerah Johor Bahru. Kajian Penyelidikan Sarjana. Universiti Teknologi Malaysia.
- Azhar, A.(2003). Influence of Communication Satisfaction on Organizational Commitment of Academic Staffs of Universiti Kebangsaan Malaysian (UKM) presented at the 3rd International Conference on Knowledge, Culture and Change in Organization, Penang, Malaysia. 11-14 August 2003.
- Azhar, A. (2004) Relationships between Communication Satisfaction and Organizational Commitment of Academic Staff in a Selected Public University. PhD thesis, Universiti Putra Malaysia.

Beer, M. dan Eisenstat, R. (2000), "The silent killers of strategy implementation and learning", Sloan Management Review, Vol. 41, pp. 29-40.

Burnetto, Y. dan Farr-Wharton, R. (2003) "The Commitment and Satisfaction of Lower Ranked Police Officers: Lesson for Management, Policing." *An International Journal of Police Strategies and Management*, Vol 26 iss. 1 2003, p.43-63

Chang H, Chi N and Miao M (2007), "Testing the Relationship between Three-component Organizational/Occupational Commitment and Organizational Occupational Turnover Intention Using a Non-recursive Model", *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 70, pp. 352-368.

Chen Z and Francesco A (2003), "The Relationship between Three-component Commitment and Employee Performance in China", *Journal of Vocational Behaviour*, Vol. 62, pp. 490-510.

Chien, M. (2004), "A study to improve organizational performance: a review from SHRM", *Journal of American Academy of Business*, Cambridge, Vol. 4 No. 1, pp. 289-300.

Conner, D. (2003), "Social comparison in virtual work environments: an examination of contemporary referent selection", *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, Vol. 76 No. 1, pp. 133-48.

- Deetz, S. (2001). Conceptual foundations. In Jablin, F. M., & Putnam, L. L. (Eds.), *The New Handbook of Organizational Communication*, (pp. 3-46). Thousand Oaks: Sage.
- Downs, A. (1991) A Case Study of the Relationship between Communication Satisfaction and Organizational Commitment in two Australian organizations. Unpublished Master's Thesis, University of Kansas, Lawrence, KS.
- Downs, C.W. dan Hazen, Michael, D. (1997). A Factor Analytic Study of Communication Satisfaction. *Journal of Business Communication*, 14(3), 63-74.
- Downs, C.W. dan Hazen, D. (1977), "A factor analytic study of communication satisfaction", *The Journal of Business Communication*, 14 (3), pp. 63-73.
- Edmondson, A. (2003), "Speaking up in the operating room: How team leaders promote learning in interdisciplinary action teams", *Journal of Management Studies*, Vol. 40 No. 6, 1419-52.
- Felfe, J. (2005). Transformational leadership and commitment. Research Colloquium of the Department of Psychology at the TU Braunschweig.
- Fisher, C.D. (2003), "Why do lay people believe that satisfaction and performance are correlated? Possible sources of a commonsense theory", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 24 No. 6, pp. 753-77.

Finegold D., Mohrman S., dan Spreitzer, M (2002) *Journal of Organizational Behavior*, Chichester: August, Vol 23, Iss.5 pg 655

Goris, J.R., Pettit, J.D. dan Vaught, B.C. (2002), "Organizational communication: is it a moderator of the relationship between job congruence and job performance/satisfaction?", *International Journal of Management*, Vol. 19 No. 4, pp. 664-72.

Gray, R (2000), "The Fine Art of The Communication Audit." *Total Communication Management*. Retrieved on 1/10/2012 at <http://www.melcrum.com>

Griffith, J. (2004). Relation of principal transformational leadership to school staff job satisfaction, staff turnover and school performance. *Journal of Educational Administration*, 42,(3), 333-347.

Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., dan Black, W. C. (2004). *Multivariate data analysis with readings* (4th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Hargie, O., Tourish, D. dan Wilson, N. (2002), "Communication audits and the effects of increased information: a follow-up study", *The Journal of Business Communication*, Vol 39 No. 4, pp. 414-36.

Hargie, O., dan Tourish, D. (2000). *Handbook of communication audits for organisations*. Routledge: New York.

Hunt, O., Tourish, D. dan Margie, O. (2000), ``The communication experiences of education managers: identifying strengths, weaknesses and critical incidents'', *The International Journal of Educational Management*, 14(3), pp. 120-9.

Jones, E., Watson, B., Gardner, J. dan Gallois, C. (2004), "Organizational communication: challenges for the new century", *Journal of Communication*, Vol. 54 No. 4, pp. 722-50.

Kayworth, T. dan Leidner, D. (2000), "The global manager: a prescription for success", *European Management Journal*, Vol. 18 No. 2, pp. 183-94.

Laschinger, H. K. S., Finegan, J., Shamian, J., dan Casier, S. (2000). Organizational trust and empowerment in restructured health care settings. *Journal of Nursing Administration*, 30, 413-425.

Lily Suriani Mohd Arif, Ungku Norulkamar Ungku Ahmad Dan Siti Aisyah Abdul Rahman (2004). Hubungan Kepuasan Komunikasi Dengan Komitmen Terhadap Organisasi Di Kalangan Pekerja Teknikal: Kajian Kes Di Flextronics International, Senai, Johor. Tesis Master. UUM. Tidak diterbitkan

Mackenzie S, Podsakoff P and Jarvis C (2005), "The Problem of Measurement Model Misspecification in Behavioral and Organizational Research and Some Recommended Solutions", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 90, pp. 710-730.

Masi, R. J. dan Cooke, R. A. (2000). E subordinate motivation, empowering norms and organizational productivity. *International Journal of Organizational Analysis*, 8(1), 16-47.

Metcalf B dan Dan Dick G., (2000), "Is the force still with you? Measuring Police ommitment", *Journal of Managerial Psychology*, 15, 8, 812-813 Mercer Human Resources Consulting (2003) *Study: Communicaton Key to Workers Retention. Charlotte Business Journal*, June 2 2003.

Meyer J, Becker T and Van Dick R (2006), "Social Identities and Commitments at Work: Toward an Integrative Model", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 27, pp. 665-683.

Meyer J P and Herscovitch L (2001), "Commitment in the Workplace: Toward a General Model", *Human Resource Management Review*, Vol. 11, pp. 299-326.

Milliken, F., Morrison, E. dan Hewlin, P. (2003), "An exploratory study of employee silence: issues that employees don't communicate upward and why", *Journal of Management Studies*, Vol. 40 No. 6, pp. 1453-76.

Moon, M. J. (2000). Organizational Commitment Revisited in New Public Management: Motivation, Organizational Culture, Sector and Managerial Grid. *Public Performance and Management Review*, 24(2), 174-194.

Robbins, S & Judge, T. (2007). *Essentials of Organizational Behavior*. New York: Prentice Hall

Sharifah, Joni dan Balan (2001). Hubungan Antara Komunikasi Dalam organisasi Dengan Kepuasan Kerja, Prestasi Kerja dan Komitmen Kerja, Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) Bangi.

Steers, R.M. (2006). Antecedents Of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56.

Tschannen-Moran, M. (2003). Fostering Organizational Citizenship Behavior. Dalam W, Hoy., & C.Miskel, *Studies in Leading and Organizing Schools*. Connecticut: Information Age Publishing.

Tompkins, P. K., dan Wanca-Thibault, M. (2001). Organizational communication: Prelude and prospects. In Jablin, F. M., & Putnam, L. L. (Eds.), *The New Handbook of Organizational Communication*, (pp. xvii-xxxi). Thousand Oaks: Sage.

Yui-Tim W., Hang-Yue N., Chi-Sum W.. (2006). Perceived Organizational Justice, Trust, and OCB: A Study of Chinese Workers in Joint Ventures and State-owned Enterprises. *Journal of World Business*, 41: 344– 355.

Zahari J.,(2002). Hubungan di Antara Gaya Komunikasi Pengetua Dengan Komitmen Guru Kepada Sekolah: Satu Tinjauan di Beberapa Buah Sekolah

Menengah Kebangsaan diDaerah Kuala Krai Kelantan Darul Naim. Tesis Sarjana Pengurusan, Universiti Utara Malaysia.

Zhou, J. dan George, J. (2001), “When job satisfaction leads to creativity: Encouraging theexpression of voice”, Academy of Management Journal, Vol. 44 No. 4, pp. 682-97.

Zickmund, W.G (2003). Business Research Methods: Secondary Data (7th ed.). Ohio, USA: Thompson South-Western.

Zulkafli Kamaruddin (2008). *Penglibatan Guru Dalam Membuat Keputusan, SokonganOrganisasi Dan Komitmen Kerja*. Tesis Sarjana Pendidikan,Universiti Sains Malaysia.



UUM
Universiti Utara Malaysia



PUSAT PENGAJIAN PENGURUSAN PERNIAGAAN
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
41-3 Jalan Raja Muda Abdul Aziz
50300 Kampung Baru
Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur

BORANG SOAL SELIDIK
HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KOMUNIKASI DENGAN
KOMITMEN TERHADAP ORGANISASI

BAHAGIAN 1: MAKLUMAT PERIBADI

Tandakan (X) untuk jawapan anda

1. Jantina

- () Lelaki
() Wanita

2. Umur

- () 21 tahun – 25 tahun
() 26 tahun – 30 tahun
() 31 tahun – 35 tahun
() 36 tahun – 40 tahun
() 41 tahun – 45 tahun
() 46 tahun – 50 tahun
() 51 tahun ke atas

3. Tahun perkhidmatan di dalam organisasi sekarang.

- () 1 tahun – 5 tahun
() 6 tahun – 10 tahun
() 11 tahun – 15 tahun
() 16 tahun – 20 tahun
() Lebih daripada 20 tahun

4. Taraf jawatan

Eksekutif ()
(*Inspektor dan ke atas / Gred 41 dan ke atas*)

Bukan Eksekutif ()
(*Sub Inspektor dan ke bawah / Gred 41 ke bawah*)

5. Pendapatan bulanan

- () Bawah RM 2000
() RM 2001 – RM 4999
() RM 5000 – RM 7999
() RM 8000 dan ke atas

6. Tahap Pendidikan
- () SPM
 - () STPM
 - () Sijil
 - () Diploma
 - () Ijazah Sarjana Muda
 - () Ijazah Sarjana / Master
 - () PhD

BAHAGIAN2: KEPUASAN KOMUNIKASI

Tandakan (X) untuk jawapan anda

1. Adakah anda berpuas hati dengan pekerjaan anda sekarang?
 - () Sangat berpuas hati
 - () Berpuas hati
 - () Tidak tahu
 - () Tidak berpuas hati
 - () Amat tidak berpuashati
2. Di dalam jangka masa 6 bulan yang lepas, apakah yang telah terjadi pada tahap kepuasan anda terhadap kerja anda?
 - () Meningkat
 - () Tidak berubah
 - () Semakin menurun
3. Sila nyatakan satu cara untuk mengubah cara berkomunikasi anda apabila melibatkan pekerjaan anda
 - () Email
 - () Mesyuarat
 - () Panggilan telefon
 - () Sesi perjumpaan
 - () Perbincangan
4. Soalan-soalan berikut adalah berkaitan dengan pekerjaan anda.

a. Tersenarai di bawah adalah beberapa jenis informasi yang seringkali mempunyai hubung kait dengan pekerjaan seseorang. Sila nyatakan tahap kepuasan anda terhadap setiap informasi yang diberi dengan membulatkan pilihan nombor di sebelah kanan.

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Neutral	Setuju	Sangat Setuju
1. Saya diberikan informasi mengenai perjalanan kerja saya	1	2	3	4	5
2. Berita personal (<i>Personal News</i>)	1	2	3	4	5

3.	Saya diberitahu tentang polisi serta matlamat jabatan	1	2	3	4	5
4.	Saya diberitahu bagaimana saya dinilai	1	2	3	4	5
5.	Saya diberi penganugerahan untuk usaha saya	1	2	3	4	5
6.	Maklumat tentang polisi serta objektif jabatan	1	2	3	4	5
7.	Saya diberitahu akan keperluan kerja saya	1	2	3	4	5
8.	Informasi berkaitan tindakan kerajaan yang memberi kesan kepada syarikat saya	1	2	3	4	5
9.	Saya dimaklumkan mengenai perubahan di dalam jabatan	1	2	3	4	5
10.	Laporan mengenai bagaimana masalah di dalam tugas saya ditangani	1	2	3	4	5
11.	Informasi berkaitan bayaran dan juga imbuhan	1	2	3	4	5
12.	Saya mempunyai pengetahuan mengenai prestasi kewangan syarikat/jabatan	1	2	3	4	5
13.	Informasi mengenai kegagalan dan kejayaan syarikat mencapai objektif	1	2	3	4	5

b. Sila nyatakan tahap kepuasan anda terhadap pernyataan berikut:-

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Neutral	Setuju	Sangat Setuju
14. Pengurus saya mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh anak buah di dalam melakukan tugas	1	2	3	4	5
15. Tahap komunikasi dalam organisasimenaikkan motivasi dan semangat untuk mencapai matlamat	1	2	3	4	5

16. Pengurus / penyelia memberi perhatian dan mendengar pendapat saya	1	2	3	4	5
17. Setiap orang di dalam organisasi saya boleh berkomunikasi dengan baik	1	2	3	4	5
18. Penyelia saya membantu saya menyelesaikan permasalahan berkaitan kerja	1	2	3	4	5
19. Saya merasakan diri saya adalah sebahagian daripada sistem komunikasi dalam syarikat	1	2	3	4	5
20. Komunikasi dalam syarikat adalah menarik dan membantu	1	2	3	4	5
21. Pengurus / penyelia memberi kepercayaan penuh kepada saya	1	2	3	4	5
22. Saya mendapat maklumat berkaitan kerja bertepatan dengan masa	1	2	3	4	5
23. Konflik diuruskan dengan berkesan melalui komunikasi di saluran yang betul	1	2	3	4	5
24. Khabar angin mudah tersebar di dalam organisasi	1	2	3	4	5
25. Penyelia saya mudah menerima pendapat anak buah	1	2	3	4	5
26. Komunikasi mendatar dengan rakan sekerja adalah tepat	1	2	3	4	5
27. Amalan komunikasi boleh digunapakai sewaktu kecemasan	1	2	3	4	5
28. Saya serasi dengan kumpulan kerja saya	1	2	3	4	5
29. Mesyuarat yang dijalankan adalah teratur dan berjalan lancar	1	2	3	4	5
30. Saya mendapat kadar pemantauan yang tepat	1	2	3	4	5
31. Arahan dan juga laporan dalam bentuk penulisan adalah mudah difahami	1	2	3	4	5

32. Tindak balas pekerja terhadap komunikasi adalah baik	1	2	3	4	5
33. Komunikasi informal adalah aktif dan tepat	1	2	3	4	5
34. Komunikasi dalam organisasi adalah mencukupi	1	2	3	4	5
35. Komunikasi antara pekerja dan pihak pengurusan adalah baik	1	2	3	4	5
36. Komunikasi keseluruhan organisasi adalah baik	1	2	3	4	5
c. Sila nyatakan persetujuan anda berkaitan pernyataan di bawah.					
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Neutral	Setuju	Sangat Setuju
37. Anak buah saya pantas bertindak dengan arahan yang diberi	1	2	3	4	5
38. Anak buah saya tahu yang saya memerlukan komunikasi berkesan daripada mereka	1	2	3	4	5
39. Saya tidak mempunyai komunikasi berlebihan	1	2	3	4	5
40. Pekerja saya mampu menerima teguran, cadangan dan kritikan	1	2	3	4	5
41. Pekerja saya merasakan bahawa keperluan untuk memulakan komunikasi menaik dengan tepat adalah penting	1	2	3	4	5

BAHAGIAN3: KOMITMEN ORGANISASI

Item Skala Afektif

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Neutral	Setuju	Sangat Setuju
1. Saya akan berasa gembira untuk bekerja di sini sepanjang karier saya	1	2	3	4	5

2.	Saya seronok berbicara mengenai organisasi saya dengan orang di luar organisasi	1	2	3	4	5
3.	Saya merasakan bahawa masalah organisasi turut merupakan masalah saya	1	2	3	4	5
4.	Saya rasa saya mudah untuk setia dengan organisasi lain seperti saya setia dengan organisasi sekarang	1	2	3	4	5
5.	Saya tidak merasakan seperti diri saya sebahagian daripada organisasi ini	1	2	3	4	5
6.	Saya tidak terikat secara emosi dengan organisasi ini	1	2	3	4	5
7.	Organisasi ini mempunyai makna tersendiri buat saya secara peribadi	1	2	3	4	5
8.	Saya tidak mempunyai rasa 'dipunyai' di organisasi ini	1	2	3	4	5

Item Skala Komitmen Berterusan

		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Neutral	Setuju	Sangat Setuju
1.	Saya tidak berasa risau dengan apa yang akan terjadi jika saya berhenti daripada kerja sekarang dan tidak mempunyai kerja yang lain	1	2	3	4	5
2.	Walaupun saya mahu, adalah amat sukar untuk saya meninggalkan organisasi ini sekarang	1	2	3	4	5
3.	Hidup saya akan mengalami gangguan besar jika saya berhenti daripada organisasi ini	1	2	3	4	5
4.	Saya tidak akan ada apa-apa masalah untuk meninggalkan organisasi ini	1	2	3	4	5
5.	Saya bekerja di sini atas asas keperluan hidup dan bukan atas kehendak /	1	2	3	4	5

	keinginan					
6.	Saya tidak mempunyai pilihan lain untuk meninggalkan organisasi ini	1	2	3	4	5
7.	Kesukaran untuk meninggalkan organisasi ini adalah kerana kurangnya pilihan / alternatif kerja lain di dalam pasaran kerja	1	2	3	4	5
8.	Salah satu sebab utama saya tidak meninggalkan organisasi ini adalah untuk mengelakkan diri saya daripada menyesuaikan diri dengan budaya baru di organisasi lain	1	2	3	4	5

Item Skala Komitmen Normatif

		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Neutral	Setuju	Sangat Setuju
1.	Saya berpendapat bahawa ramai pekerja yang suka bertukar dari satu organisasi ke organisasi lain pada masa kini	1	2	3	4	5
2.	Saya merasakan adalah tidak perlu untuk seseorang pekerja setia kepada organisasi beliau bekerja	1	2	3	4	5
3.	Berpindah dari satu organisasi ke organisasi lain bukanlah sesuatu yang tidak beretika	1	2	3	4	5
4.	Saya tidak bertukar organisasi kerana saya merasakan kepercayaan kepada organisasi adalah penting	1	2	3	4	5
5.	Saya tidak akan meninggalkan organisasi saya walaupun saya mendapat tawaran kerja lebih baik	1	2	3	4	5

6.	Saya diajar untuk setia dengan sesebuah organisasi	1	2	3	4	5
7.	Semuanya adalah lebih baik pada masa semua orang setia dengan syarikat / organisasi mereka bekerja	1	2	3	4	5
8.	Saya tidak fikir bahawa menjadi "orang kuat" pada syarikat masih lagi wajar atau bijak.	1	2	3	4	5



UUM
Universiti Utara Malaysia